دليل التعهد بالنساء ضحايا العنف

خاص بالعاملين في قطاع المرأة والأسرة وكبار السن

الجمهورية التونسية
وزارة العدل

الجمهورية التونسية
وزارة الداخلية

وزارة الصحة

الجمهورية التونسية
وزارة الشؤون الاجتماعية

وزارة المرأة والأسرة وكبار السن
Ministère de la Femme, de la Famille et des Séniors
Ministry of Women, Family and seniors

المكتب الوطني للأسرة والعمران البشري
OFFICE NATIONAL DE LA FAMILLE ET DE LA POPULATION

هيئة الأمم المتحدة للمرأة
هيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة

دليل التعهد المشترك بالنساء ضحايا العنف خاص بالعاملين في قطاع المرأة والأسرة وكبار السن

نتوجه بالشكر للسيدة لطيفة التاجوري
على دعمها وخبرتها في صياغته هذا الدليل

الهدف / الغرض من الأدلة

إن الهدف الرئيسي من هذه الأدلة هو تطبيق مقتضيات القانون الأساسي عدد58 المؤرخ في 11 أوت 2017 والمتعلق بالقضاء على العنف ضد المرأة، وتكريس الممارسات الجيدة التي تم اعتمادها من طرف المتعهدين على كافة تراب الجمهورية، إضافة إلى التجربة الخاصة لمركز الرعاية النفسية والتي تم تكريسها في بن عروس.

كما يسعى هذا الدليل لتعميم تلك الممارسات الجيدة والمعتمدة لتطبيق دستور الجمهورية الثانية (26 جانفي 2014) والمعايير الدولية بما يضمن توحيد إجراءات وآليات التعهد بالنساء ضحايا العنف بين مختلف الهياكل و المؤسسات على المستويين الجهوي والوطني. .

يمثل هذا الدليل دعامة لكل المتدخلين الاجتماعيين العاملين في قطاع المرأة والأسرة والطفولة وكبار السن المتعهدين بالنساء ضحايا العنف سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ولكل مهني يمكن أن تعترضه وضعيات عنف ضد المرأة أثناء أداء مهامه .

ويعتبر هذا الدليل ثمرة محاولة لتركيز الاهتمام حول العنف الموجه ضد المرأة وتدعيم قدرات المتدخلين بمختلف مستوياتهم حيث كثيرا ما يتعرضون إلى صعوبات في الاستجابة لإحتياجيات النساء ضحايا العنف.

ومهما تكن الأسباب الكامنة وراء هذه الصعوبات فان هذا الدليل يسعي إلى تعميق المعارف حول ظاهرة العنف الموجهة ضد المرأة وتبسيط المفاهيم المتعلقة بالنوع الاجتماعي. وتدقيق الإجراءات التي يجب إتباعها وتوضيح مراحل الإحاطة والتعهد وبيات ما يمكن أن يتعرض له المتدخل من صعوبات كما سيمكننا هذا الدليل من تسليط الضوء على الممارسات الجيدة وتثميتها.

ويساهم الدليل المبسط في :

- تعزيز قدرات المتدخلين الاجتماعيين وتحسين تقنياتهم فيما يخص التعهد المتعدد القطاعات بالنساء ضحايا العنف
- تقديم الدعم للنساء ضحايا العنف والتوجيه والتنسيق والمتابعة
- الإلمام بآليات التعهد المشترك بالنساء ضحايا العنف
- الاعتماد على آليات موحدة بين كل الأطراف المتدخلة في المجال
- إيجاد إطار مرجعي لمراحل التعهد و مساره وأبعاده الاجتماعية والقانونية
- ايجاد سبل منهجية متلائمة مع خصوصيات كل متدخل
- تثمين جهود المتدخلين وضمان عدم تداخل المهام.

قد تم معالجة العناصر المكونة لهذا الدليل حسب منهجية تتكون من ثلاث مستويات:

المستوى الأول يتعلق بالإطار المرجعي وأسس التعهد المتعدد القطاعات في مجال التعهد النساء ضحايا العنف. يهدف إلى تزويد العاملين و العاملات في مجال التعهد بالنساء ضحايا العنف بإطار مرجعي يمكن الاستعانة به ويضمن مفاهيم العنف القائم على النوع الاجتماعي إضافة إلى طرح مبسط حول واقع العنف في تونس مشفوعة بإطار القانوني المنظم لعمليات التدخل لفائدة النساء ضحايا العنف.

المستوى الثاني يتعلق الجانب التطبيقي مع التعرف على الهياكل والآليات والمؤسسات المتدخلة في المجال وضبط مراحل التدخل وحالاته(الاستعجالية، وغير الاستعجالية). ويتطرق إلى أسياسيات التعهد بالنساء ضحايا العنف التي تفترض بالضرورة الإلمام بأشكال التعهد بالنساء ضحيا العنف و بالمبادئ الأساسية. كما يشير هذا القسم إلى مبادئ و مسار وأدوات التعهد .

المستوى الثالث يتعلق بالتنسيق بين مختلف الأطراف من داخل النسق وخارجه ومتابعة تنفيذ الآليات المشتركة الأطراف المعنية بالتنسيق مع التأكيد على أهمية تحقيق أهداف عملية التنسيق وما يتطلبه ذلك من توفر شرط الكفاءة والمهارة التي يسعى المتدخل إلى تطويرها كلما اقتضت الحاجة إلى ذلك. ويشير هذا المستوى أيضا إلى أهمية عملية المتابعة والتأكد من تطبيق آليات التعهد ومدى جدواها وجودتها.

الفئة المستهدفة:

يتوجه هذا الدليل لكل متعهد وفقا لما ورد بالبروتوكولات القطاعية التعهد النساء ضحايا العنف، والخاصة بقطاعات العدل والداخلية والصحة والشؤون الاجتماعية والمرأة والاسرة والطفولة.

كما يمكن لهذا الدليل أن يتوجه أيضا لكل متدخل في مجال التعهد بالنساء ضحايا العنف سواء كان تابعا لمؤسسة عمومية أو ناشطا في المجتمع المدني بما يسمح له بمعرفة مسار التعهد بالمرأة ضحية العنف في نطاق مهمته.

المحتـوى

الهدف / الغرض من الأدلة 2

I. القسم الأول: سياق التدخل لفائدة المرأة ضحية العنف 5

1. العنف القائم على النوع الاجتماعي 5
2. واقع العنف في تونس 8
3. الإطار القانوني 10

II. القسم الثاني: التعهد بالمرأة ضحية العنف 11

1. مفاهيم أساسية 11
2. مبادئ الإحاطة والتعهد بالمرأة ضحية العنف 13
3. الممارسات الجيدة 16

III. القسم الثالث: هياكل وآليات التعهد المشترك والمتعدد القطاعات 21

1. آليات الإحاطة والتعهد 21
2. الأطراف المتدخلة 27
3. مسار الإحاطة و التعهد 29
4. أدوات التعهد المشترك بالنساء ضحايا العنف 32
5. المتابعة والتنسيق 34

القسم 01 سياق التدخل لفائدة النساء ضحايا العنف

- العنف القائم على النوع الاجتماعي
- واقع العنف الموجه ضد المرأة في تونس
- الإطار القانوني لحماية المرأة من العنف

1- العنف القائم على النوع الاجتماعي أو العنف الجندري

العنف ضد المرأة هو انتهاك لحقوق الإنسان حيث تُمنع من التمتع بحريتها ومن حقوقها الإنسانية ونص التعريف العالمي للعنف توضيحا شاملا لمفهوم العنف الموجه ضد المرأة ، بحيث يتضمن التعريف الأفعال التي من شأنها إلحاق الأذى بالمرأة حتى لو لم تؤدي فعلا إلى وقوع الضرر.

وتشير عدد من الدراسات في تعريفاتها للعنف على أنه استخدام للقوة والسيطرة على المرأة وأن

العنف العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي أو العنف الجندري مظهرا تاريخيا للعلاقات القائمة على القوة وعدم تكافؤ الفرص بين الرجال والنساء ويعرّف العنف حسب النوع الاجتماعي على أنه العنف القائم على عم المساواة في توزيع الأدوار الاجتماعية التي يشكلها المجتمع بناء على الدور البيولوجي لكل من الجنسين، معتمداً على منظومة من القيم والعادات والتقاليد التي تؤدي إلى عدم المساواة القائمة على أساس الجنس البيولوجي.

وقد عرف القانون لأساسي عدد 58 لسنة2017 والمتعلق بالقضاء على العنف ضد المرأة المؤرخ في 11أوت 2017 العنف كما يلي:

تعريف العنف ضد المرأة

« كل اعتداء مادي أو معنوي أو جنسي أو إقتصادي ضد المرأة أساسه التمييز بسبب الجنس والذي يتسبب بإيذاء أو ألم جسدي أو نفسي أو جنسي أو اقتصادي للمرأة ويشمل أيضا التهديد بهذا الاعتداء أو الضغط أو الحرمان من الحقوق و الحريات، سواء في الحياة العامة أو الخاصة»

الفصل3 من القانون لأساسي عدد 85 لسنة7102 والمتعلق بالقضاء على العنف ضد امرأة المؤرخ في 11أوت 7102

يأخذ العنف الموجه ضد المرأة عدة أشكال وأهمها العنف المادي و المعنوي و العنف الاقتصادي والعنف الجنسي والعنف السياسي و أشكال التميز وحالات الإستضعاف.

أشكال العنف	مظاهره	آثـــــــــاره		
		الآثار الصحية	الآثار النفسية	الآثار الاجتماعية والاقتصادية
العنف المادي كل فعل ضار أو مسيئ يمس بالحرمة أو السلامة الجسدية أو بحياتها	علاماته بادية للعيان وتستخدم فيه وسائل مختلفة وغالبا موجهة لجسد المرأة باستخدام بعض الآلات الحادة أو دون ذلكأو التلويح بها للتهديد باستخدامها. من أشكال العنف المادي كالضرب والركل والجرح والدفع والتشويه والحروق وبتر أجزاء من الجسم والاحتجاز والتعذيب و القتل	– آفقدان الشهية، اضطراب الدورة الدموية، اضطرابات في العادة الشهرية اضطراب المعدة أو البنكرياس، آلام وأوجاع وصداع في الرأس،... – الحمل غير المرغوب فيه وحمل الخوف، لدى المراهقات. الإجهاض غير المأمون،لاختلال الجنسي، الأمراض المنقولة جنسيا بما فيها بفيروس نقص المناعة البشرية/ السيدا اضطراب يعقب مرض التهاب عظم الحوض الألم المزمن في عظم الحوض الصداع، أشكال العجز الدائم، الربو، اضطراب الإجهاد عقب الصدمة، السلوك المؤذي للنفس (التدخين، الممارسات غير المحمية للجنس، الانتحار. – القتل . – الجرائم بمختلف أنواعها.	فقدان المرأة لثقتها واحترامها لنفسها شعور المرأة بالذنب إزاء الأعمال التي تقوم بها، البتيعية الرجل،شعور الإحباط الكآبة،بالعجز، بالإذلال. – مهانة،عدم الشعور بالاطمئنان والسلام النفسي والعقلي ،فقدانها الإحساس بالمبادرة واتخاذ القرار. أمراض نفسية أو جسدية متنوعة ، وسواسي قسري.	حرمان المرأة من ممارسة حقوقها الاجتماعية والشخصية في إطار أعراف وتقاليد تضمن انصياعها لمتطلبات الزوج والأسرة –الطلاق، التفكك الأسري، سوء واضطراب العلاقات بين أهل الزوج وأهل الزوجة.. انقطاع الأبناء من الدراسة. – عدم التمكن من تربية الأبناء وتنشئتهم تنشئة نفسية واجتماعية متوازنة. – عدوانية الأبناء وجنوحهم.... – تكبّد تكاليف اجتماعية واقتصادية ضخمة. – تكاليف العلاج والرعاية الطبية والنفسية التي يمكن أن تصاحبها طيلة حياتها

		الآثار الصحية	الآثار النفسية	الآثار الاجتماعية والاقتصادية
العنف المعنوي كل اعتداء لفظي كالقذف والشتم أو الاكراه أو التهديد أو الاهمال أو الحرمان من الحقوق والحريات	التقليل من أهمية المرأة، إطلاق بعض الألقاب، ونعتها بصفات لا تليق بكائن بشري، فالسب والشتم والتهميش والهجر والإهمال والاهانة والتجاهل و السخرية والتحقير وغيرها من الأفعال أو الأقوال التي تنال من الكرامة الانسانية للمرأة أو ترمي إلى إخافتها أو التحكم فيها			
العنف الجنسي كل فعل أو قول يهدف مرتكبه إلى إخضاع المرأة لرغباته غيره الجنسية	الاغتصاب وتزويج الفتيات القاصرات أو ارتكاب جرائم قتل على خلفية ما يسمى»جرائم الشرف» سواء في الفضاء العام أو الفضاء الخاص أو باستخدام الإكراه أو التغرير أو الضغط وغيرها من وسائل إضعاف وسلب الإرادة وذلك بغض النظر عن علاقة الفاعل بالضحية عبر الهاتف أو من خلال محاولة لمس أي عضو من أعضاء جسمها دون رغبة منها بذلك			- عدم القدرة على مواصلة عملهن بصفة طبيعية وبالتالي عدم القدرة على تحقيق استقلالها المالي - عدم استفادة الدولة من فرصة تشريك الطاقات النسائية والشبابية في الدورة الاقتصاد
العنف الاقتصادي والاجتماعي كل فعل أو امتناع عن فعل من شأنه حرمان المرأة من الموارد الاقتصادية	كالحرمان من المال أو الأجر أو الاحتياجات الحيوية و التحكم في الأجور أو المداخيل وحظر العمل أو الإجبار عليه كذلك التصرف براتب الزوجة أو الأخت أو الاستيلاء على ممتلكاتها وحرمانها من الميراث ومن وثائقها الشخصية (بطاقة الهوية الوطنية، جواز السفر، بطاقة التغطية الاجتماعية)			

2- العنف القائم على النوع الاجتماعي أو العنف الجندري

واقع العنف الموجه ضد المرأة في تونس

تفعيلا للإستراتيجية الوطنية لمكافحة العنف المبنى على النوع الاجتماعي عبر مراحل العمر وتحديدا في المحور الأول المتعلق بتجميع المعطيات واستعمالها، تم الاشتغال على تجميع المعطيات وتوظيفها وتدعيما لمسار القضاء على جميع أشكال العنف المسلط على النساء .

وتناولت عدة دراسات العنف المبنى على النّوع الاجتماعي في الفضاء الخاص (العنف العائلي، والعنف الزّوجي، والعنف المنزلي أو الممارس ضدّ الشريك الحميم) و في الفضاء العام في محاولة لاستكشاف وتحديد مجالات التدخل في معالجة مشكل العنف الموجه ضد المرأة.

بعض الأرقام و المعطيات:

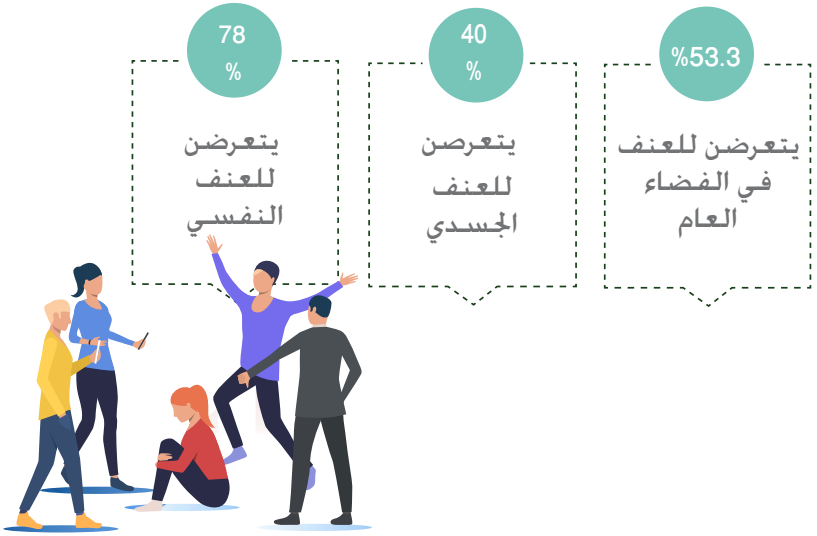
بين التقرير العالمي حول العنف والصحة للمنظمة العالمية للصحة سنة 2002، ان العنف المبني على النوع الاجتماعي هو من الاسباب الرئيسية لوفيات النساء: كما أنه في بعض البلدان تتكلف مصاريف الصحة الناتجة عن العنف 5% من الناتج الخام، ونشرت سنة 2013، أنّ حوالي 35% من النساء في أنحاء العالم يتعرضن في حياتهن للعنف على يد الشريك الحميم وأنّ حوالي 38% من جملة جرائم القتل عالميا المرتكبة ضد النساء يرتكبها شركاء حميمون، ولم تكن تونس بمعزل عن هذا التشخيص ولا تلك الظواهر.

فتفعيلا للإستراتيجية الوطنية لمكافحة العنف المبنى على النوع الاجتماعي عبر مراحل العمر وتحديدا في المحور الأول المتعلق بتجميع المعطيات واستعمالها، تم العمل على تجميع المعطيات وتوظيفها تدعيما لمسار القضاء على جميع أشكال العنف المسلط على النساء، حيث بيّن المسح الوطني الذي قام به ديوان الأسرة والعمران البشري خلال سنة 2010 أن معدل إمراة على اثنتين من النساء صرحن بتعرضهن لنوع من أنواع العنف طيلة حياتهن (بين 18 و64 سنة)[1]، في حين بيّن المسح الذي أنجزه مركز البحوث والدراسات والتوثيق حول المرأة خلال سنة 2016 أن 53.5 % من النساء تعرضن لأحد أنواع العنف في الفضاء العام خلال الأربع سنوات الماضية[2].

1- موقع نشر تلك الاحصائيات
2- موقع نشر تلك الاحصائيات

	المسح الوطني حول العنف ضد المرأة في تونس 2010 الديوان الوطني للأسرة والعمران البشري	العنف المبني على النوع الاجتماعي في تونس 2014 - 2015 مركز البحوث والدراسات والتوثيق والإعلام حول المرأة - الكريديف
المعدل العام	47.6 % من النساء (64-18سنة) تعرضن على الأقل لشكل من أشكال العنف خلال حياتهن	53.5% من النساء (18 -64 سنة) تعرضن على الأقل لشكل من أشكال العنف في الفضاء العام
العنف الجسدي	31.7 %	41.2%
العنف النفسي / المعنوي	28.9%	78.1%
العنف الجنسي	15.7%	75.4%

كشفت الدراسة الوطنية حول العنف المبني على النوع الاجتماعي في الفضاء العام بالبلاد التونسية[3] والتي قام بها مركز البحوث والدراسات والتوثيق والإعلام حول المرأة (الكريديف) بدعم من هيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة حجم الظاهرة وعلاقتها بالفضاء العام.



3- فقد شملت مسحا وطنيا كميا شمل نماذج ممثلة للمجتمع التونسي من ناحية ودراسة نوعية مشفوعة بحوارات فردية في كامل تراب الجمهورية. وقع اختيار 200مساحة جغرافية بشكل عشوائي على 7 مناطق اقتصادية (تونس الكبرى والشمال الشرقي والشمال الغربي والوسط الشرقي والوسط الغربي والجنوب الشرقي والجنوب الغربي). 2015-2011).

3- الإطار القانوني لحماية المرأة من العنف

عملا على تنفيذ الالتزامات الدولية، قامت الدولة التونسية بموائمة تشريعاتها بما يضمن تمتع المرأة بكل حقوقها دون تمييز ويظهر هذا الالتزام من خلال العمل على تطوير المنظومة التشريعية في مجال حماية حيث نص دستور الجمهورية الثانية الصادر بتاريخ 27 جانفي 2014 في الفقرة الأخيرة من الفصل 46 منه على أن الدولة تتخذ جميع التدابير الكفيلة بالقضاء على العنف ضد المرأة إضافة الى ما يتضمنه من أحكام أخرى ترسي قواعد المساواة بين النساء والرجال .وهو ما يؤكده القانون الأساسي عدد 58/لسنة 2017 المؤرخ في 11 أوت 2017 والمتعلق بالقضاء على العنف ضد المرأة[4].

- تلتزم الدولة بحماية الحقوق المكتسبة للمرأة وتعمل على دعمها وتطويرها.
- تضمن الدولة تكافؤ الفرص بين الرجل والمرأة في تحمل مختلف المسؤوليات وفي جميع المجالات.
- تسعى الدولة إلى تحقيق التناصف بين المرأة والرجل في المجالس المنتخبة.
- تخذ الدولة التدابير الكفيلة بالقضاء على العنف ضد المرأة.

الفصل. 64 من دستور الجمهورية التونسية بتاريخ 72 جانفي 4102

من أهم الالتزامات الدولية في مجال مناهضة العنف ضد المرأة نذكر[5]:

- العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية :الجمعية العامة للأمم المتحدة 6691
- إعلان القضاء على التمييز ضد المرأة 7 :نوفمبر 7691.
- اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة الصادرة بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة في 81 ديسمبر 9791، والبروتوكولات الإجتيارية الملحقة بها.
- إعلان الأمم المتحدة بشأن القضاء على العنف ضد المرأة:3991
- منهاج عمل بيجين
- يفترض التعهد بالنساء ضحايا العنف التعرف على جملة من المفاهيم والقواعد الأساسية التي تحدد عملية التعهد .

4- تمت المصادقة على القانون الشامل لمناهضة العنف ضد المرأة يوم لأربعاء 13 جويلية 2016يهدف مشروع هذا القانون إلى وضع التدابير الكفيلة بالقضاء على كل أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي من أجل تحقيق المساواة واحترام الكرامة الانسانية، وذلك باتباع مقاربة شاملة تقوم على التصدي لمختلف أشكاله بالوقاية والحماية والإحاطة و الردع.

5- لمزيد الاطلاع على الالتزامات الدولية في مجال انظر الملاحق

القسم 02 الإحاطة والتعهد بالمرأة ضحية العنف

- مفاهيم أساسية
- مبادئ الإحاطة والتعهد بالمرأة ضحية العنف
- الممارسات الجيدة

1- مفاهيم أساسية

أ. النساء ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي

تعتبر النساء ضحايا العنف الفئة الأساسية المستهدفة بالتعهد و يشمل هذا التعريف كل امرأة تبلغ من العمر18سنة فأكثر ما لم يتم ترشيدها قبل هذه السن بمقتضى القانون، يتم تعريضها لأي شكل من أشكال العنف الناتج عن التمييز القائم على أساس النوع الاجتماعي، مهما كان انتماؤها العرقي والديني والطبقي ومهما كان مركزها وحالتها الاجتماعية(مطلقة، منجبة خارج إطار الزواج،أرملة، مسرحة من السجن...)،و مهما اختلفت وضعيتها الصحية (حاملة لإعاقة أومصابة بفيروس نقص المناعة ...) ومهما اختلفت وضعية إقامتها (مقيمة،سجينة، ،طالبة لج،لاجئة، مهاجرة،ضحية الاتجار بالبشر).

وقد أقر المشرع التونسي صفة الضحية للمرأة التي تعرضت أو تتعرض للعنف أو التهديد به ووسع القانون الأساسي المتعلق بالقضاء على العنف ضد المرأة مفهوم الضحية وشمل بذلك الأطفال المقيمين مع المرأة ضحية العنف و المرافقين لها(الفصل3) وألزم الفصل4من نفس القانون هياكل الدولة بالتعهد بالمرأة وبالأطفال واعتبارهما «ضحية» وجب التعهد بهما.

ب. التعهد بالنساء ضحايا العنف

يقصد بالتعهد بالمرأة ضحية العنف مسك ملفها والالتزام بإجراء الخطوات الضرورية لمساعدتها على الخروج من الوضعية المأزمية والالتزام بتمكينها من التمتع بحقوقها دون تمييز أو تقصير حسبما تتطلبه الوضعية من رعاية وتدخل مباشر واستعجالي. وتقوم عملية التعهد على مبادئ أساسية ترتكز على احترام حقوق الإنسان للمرأة وتمكينها من الاستفادة من الخدمات المتوفرة. هذا ويكون التعهد وفقا لما تضبطه الاتفاقية المشتركة للتعهد بالنساء ضحايا العنف[6] وتبعا للأساليب الجاري بها العمل و وفقا لمجال وحدود تدخل المؤسسة التي يرجع لها بالنظر المتدخل .

6- يمكن الرجوع لنص الاتفاقية المشتركة ونص البروتوكولات القطاعية المنظمة لعملية التعهد.

هذا وقد أكد الفصل 39 من القانون الأساسي للقضاء على العنف ضد المرأة في الفقرة الثانية على ضرورة الاستجابة لكل طلب مساعدة أو حماية على معنى الفصل 14 من نفس القانون وبذلك يكون تقسيم المتدخلين الاجتماعيين في قطاع المرأة والأسرة والطفولة تقسيما منهجيا يرتبط بحدود تدخل كل متدخل على حدة.

ج. المتدخلون الاجتماعيون في مجال مقاومة العنف الموجه ضد المرأة

يقصد بالمهنيين المتدخلون في مجال مقاومة العنف الموجه ضد المرأة كل شخص توكل اليه مهام مهنية تستهدف مساعدة النساء ضحايا العنف سواء أن كان ذلك بصفة مباشرة أو غير مباشرة يمكن أن نحدد المتدخلين كما يلي:

المتدخلون المختصون المباشرون:

هم الأخصائيون الاجتماعيون والنفسانيون ومديري المؤسسات التي تستقبل النساء ضحايا العنف: مراكز استقبال، مراكز التوجيه والإرشاد الأسري والعاملون في مجال الاستقبال الهاتفي ورؤساء مصالح المرأة والأسرة بالمندوبيات الجهوية للمرأة والأسرة ومن مهامهم تقديم خدمات مباشرة بصفة استعجاليه أو غير استعجاليه و خدمات التوجيه والإرشاد وخدمات الإيواء والمرافقة والمتابعة والتنسيق مع بقية المتدخلين.

المهنيون المتدخلون المختصون المتدخلون بصفة غير مباشرة :

هم الأخصائيون الاجتماعيون والنفسانيون ومندوبي حماية الطفولة والعاملون بمؤسسات تستقبل نساء ضحايا العنف أثناء مباشرتهم لمهامهم غير ذات علاقة بالعنف الموجه ضد المرأة بصفة مباشرة ومن مهامهم تقديم خدمات التوجيه والإرشاد.

ونظرا لأهمية التدخل المتعدد القطاعات أكد القانون الأساسي متعلق بالقضاء على العنف ضد المرأة على مهام كل متدخل باعتبار القطاع الذي يرجع له بالنظر و باعتبار حدود الممارسة المهنية التي تحددها الأسلاك المهنية المختلفة. وقد جاء الفصل39من القانون الأساسي عدد58 ليضع الحلول للإشكاليات المتعلقة بحدود أدوار المهنة وأدوار المؤسسة حيث ينص الفصل على مايلي:

- على كل من عهدت إليه حماية المرأة من العنف بما في ذلك أعوان الضابطة العدلية ومندوبي حماية الطفولة وأعوان الصحة وشؤون المرأة والأسرة والشؤون الاجتماعية والتربية وغيرهم:

مطالبون بتنفيذ ما يلي:

الاستجابة فورا لكل طلب للمساعدة أو الحماية مقدم من طرف الضحية مباشرة، الاستجابة فورا لكل طلب للمساعدة أو الحماية على معنى الفصل 14 من هذا القانون،

-إيلاء الأولوية للإشعار بشأن ارتكاب العنف المهدد للسلامة الجسدية والجنسية والنفسية للمرأة والأطفال المقيمين معها،

-الإنصات والتشخيص عند تلقي الشكاوى بمقابلة الأطراف والشهود بمن فيهم الأطفال في غرف مستقلة وضمان حرمتهم،

-إعلام الشاكية بكل حقوقها،

-التدخل في حالات فقدان السكن جراء العنف لتوفير الإيواء بمراكز حماية المرأة ضحية العنف

2- مبادئ الإحاطة والتعهد بالمرأة ضحية العنف

إن علاقة المساعدة الموجهة للنساء ضحايا العنف هي حالة يسعي فيها ا لاجتماعيون إلى تطوير الموارد الكامن لديهن «استجابة لوضعية اجتماعية ونفسية وصحية ومساعدتهن على التكييف معها واستثمار الموارد المتاحة لتجاوزها، في إطار علاقة مهنية تخضع لمبادئ وسلوكيات محددة»[7] وفق النصوص القانونية المنظمة لمجال تدخل كل فاعل على حدة. و يجعل التمكينempowerment في إطار علاقة المساعدة المرأة كثر قدرة على استثمار الفرص المتاحة أمامها لممارسة حقوقها بما يؤهله لتكون شريكاً حقيقياً في التنمية الاجتماعية و الإقتصادية و تمكن كذلك النساء من الاعتماد على أنفسهن في تحسين أوضاعهن المعيشية والمادية والنفسية والمشاركة بالاعتماد على تطوير المهارات و تعزيز فرص التطوير المعرفي. و يكون بذلك المتدخلون الاجتماعيون في مجال المرأة والأسرة والطفولة باختلاف مجالات تدخلاتهم (المرأة، الأسرة، الطفولة) الذين يعملون في مجال علاقة المساعدة مساهمين في مأسسة التدخل الاجتماعي والتعهد بالنساء ضحايا العنف.

7- كارل رانسمن رودجرز(1987-1902)، مؤوسس التوجه الإنساني في علم النفس السريري، العلاج الممركز حول العميل: ممارسته الجارية ومضمونه ونظريته Client-Centered Therapy: Its Current (Practice, Implication and Theory (1951

ويقدم لنا الفصل 4 من القانون الأساسي المبادئ العامة للإحاطة بالمرأة ضحية العنف والأطفال المقيمين معها وهي تتمثل في:

اعتبار العنف ضد المرأة شكلا من أشكال التمييز وانتهاكاً لحقوق الإنسان، – الاعتراف بصفة الضحية للمرأة والأطفال المقيمين معها المسلّط عليهم عنف،

احترام إرادة الضحية في اتخاذ القرار المناسب لها،

-احترام وضمان سرية الحياة الخاصة والمعطيات الشخصية للضحية،

-إتاحة الفرص المتكافئة للحصول على الخدمات في جميع المناطق والجهات،

-توفير الإرشاد القانوني لضحايا العنف وتمكينهم من الإعانة العدلية.
-التعهد بمرافقة ضحايا العنف بالتنسيق مع المصالح المختصة من أجل توفير المساعدة الاجتماعية والصحية والنفسية الضرورية وتيسير إدماجهم وإيوائهم. ويمكن تقسيم جملة هذه المبادئ إلى مبادئ المهنية وأخرى سلوكية يتعين على المتدخل التقييد بها.

أ.مبادئ مهنية

يقصد بالمبادئ المهنية الممارسة المهنية لمجال المساعدة التي تقوم على جملة من المسلمات يلتزم بها المتدخل الإجتماعي في عمله مع وحدات العمل المختلفة (فرد،جماعة،مجتمع) تأخذ بعين الاعتبار الحالة النفسية والصحية والاجتماعية للنساء ضحايا العنف،.ويمكن تلخيصها في مسلمتين أساستين:

1. تقبل المرأة ضحية العنف الذي تتعامل معه واحترام حقوقها كاملة ودون تمييز
2. الإيمان بأن كل امرأة ضحية العنف تمتلك قدرات وإمكانيات قابلة للاستثمار والتطوير، فيعمل المتدخل على خلق الحافز لديها.

المبادئ المهنية

-حماية المعطيات الشخصية والمحافظة على سرية المعطيات الشخصية،وفقا للتراتيب الجاري بها العمل في المجال،

- حماية المرأة ضحية العنف و الأطفال المرافقين لهن،

- احترام حقوق المرأة وصون كرامتها،

- تسهيل إنتفاع المرأة ضحية العنف بالخدمات دون تمييزأة اقصاء أو تمييز

- احترام مبادئ الاتفاقيات المشتركة للتعهد بالنساء ضحايا العنف من أهمها:

إمضاء اتفاق تدخل من قبل ضحية العنف،

احترام المتدخل لأخلاقيات المهنة التي ينتمي اليها،

العمل في إطار شبكي وتمرير المعلومات مع احترام حدود تدخل كل طرف،

توثيق مسار التعهد.

ب. مبادئ سلوكية

وهي مجموعة القواعد التي تحدد وتحكم سلوكيات المتدخلين الاجتماعين المهنية، لتوجيه السلوك وترشيده في المواقف الإنسانية والأخلاقية والشخصية. ويتميز السلوك المهني في هذا المجال بـ :

- احترام الآخر في إطار علاقة المتدخلين ببقية المتدخلين وبالفئة المعنية بالمساعدة

- السعي المتواصل لتدعيم قدراته وتطوير مكتسباته المعرفية بما يمكنه من التعرف على قدرات النساء ضحايا العنف وطاقاتهم وإمكانياتهم،

المبادئ السلوكية

- العمل في كنف الاحترام التام لمبادئ حقوق الإنسان،

- الإلتزام بمبادئ التعهد بالنساء ضحايا العنف في مختلف مراحله،

- الالتزام بأحكام الاتفاقية المشتركة متعددة القطاعات للتعهد بالنساء ضحايا العنف،

- الالتزام بالإطار الأساسي المنظم لمهنة كل متدخل على حدة،

- الالتزام باحترام القانون المنظم للمؤسسة التي تتعهد بالنساء ضحايا العنف سواءا بصفة مباشرة أو غير مباشرة ولنظامها الداخلي،
- إرساء مجال الثقة بين المتعهد والضحية،
- عدم إطلاق أحكام مسبقة،
- عدم استعمال عبارات أو حركات تخدش كرامة ضحية العنف،
- عدم تحميل المرأة مسؤولية العنف الموجه ضدها،
- احترام إرادة الضحية في اتخاذ القرار المناسب لها
- عدم تجاوز الصلاحيات المهنية أو ربط علاقات شخصية مع المرأة ضحية العنف.

تذكر

أن الهدف من التدخل لفائدة النساء ضحايا العنف هو

- مساعدة الضحية على مساعدة نفسها،
- لا يفرض المتدخل آراه الشخصية على المرأة
- لا يقدم المتدخل حلول جاهزة
- يلتزم المتدخل حق المرأة في تقرير مصيرها
- يلتزم المتدخل باحترام وضمان سرية الحياة الخاصة و المعطيات الشخصية للضحية

3- الممارسات الجيدة في التعهد بالمرأة ضحية العنف

إن جودة الخدمات المقدمة للنساء ضحايا العنف أثناء التعهد، تشترط إتباع قواعد أساسية

في التعامل مع الفئة المستهدفة بالتدخل والتي يجب تثمينها باعتباربها ممارسات جيدة وأهمها:

ما يجب اعتباره

- تقبل المرأة ضحية العنف والابتعاد عن إصدار الأحكام المسبقة التي من شأنها أن تؤثر في قناعات وآراء المرأة وتقديرها لذاتها
- تصديق المرأة وعدم تحميلها المسؤولية
- مراعاة الحالة النفسية والصحية للمرأةضحية العنف
- إعلام المرأة ضحية العنف بحقوقها والإمكانيات الحقوقية و الخدمات والألياتالمتاحة لحمايتها
- الانتباه الى التقييم الجيد للوضعية باعتبار ما قد يتم اخفاؤه من المعطيات من شأنها أن تؤثر على سلامتها الجسدية والنفسية وعلى بقائها
- مراعاة الإجراءات السابقة التي قامت بها المرأة(نشر قضية طلاق، قضية نفقة ، اتصال بمركز الرعاية النفسية، الاتصال بالخط الأخضر.....)
- مراعاة مصلحة الأطفال المرافقين لها أو الذين هم في حالة تهديد نتيجة العنف المسلط عليها.

يتعين على المتدخل مراعاة الآثار السلبية للعنف التي تعيشها الضحية والتي يمكن تلخيص مراحل تطورها تصاعديا:

رسم رقم(1) مراحل تطور وعي المرأة بتجربة العنف التي تعيشها

لضمان سهولة عملية التوجيه والإرشاد يتوجب على المتدخل في مجال التعهد بالنساء ضحايا العنف أن يكون ملما بالإجراءات التي يجب على المرأة اتخاذها بما يمكنها من ضمان حقها إضافة إلى معرفة الآليات والهياكل والمؤسسة التي توفر خدمات للمرأة ضحية العنف.

الإجراءات التي على المرأة إتخاذها

- الاتصال بأقرب مركز أمن للحصول على مطلب تسخير طبي
- الاتصال بالمستشفي للحصول على شهادة طبية في إثبات العنف (في حالة العنف الجسدي)
- الاتصال مراكز الإصغاء والإرشاد لطلب استشارة قانونية، اجتماعية،نفسية

يعيش المتدخل في مجال التعهد المشترك بالنساء ضحايا العنف تجربة خاصة أثناء مسار التعهد بما يجعله يشعر أمام بعض الوضعيات بثقل المسؤولية الملقاة على عاتقه وهو ما يؤدي إلى الإجهاد النفسي والشعور بالمعاناة وصعوبة الحفاظ على المسافة الضرورية بين المتدخل والوضعية .
ولتفادي هذه الوضعيات وتجنب تأثيراتها السلبية خصوصا على الأداء المهني، يعمل المتدخل على تدعيم قدراته وكفاءته في التعامل مع وضعيات العنف والإلمام بآليات التدخل وأدواته لتسهيل عملية الإحاطةوالتعهد.

آليات التدخل وأدواته

- معرفة الهياكل و المؤسسات الراجعة بالنظر لقطاع المرأة والأسرة والطفولة المتدخلة في المجال
- معرفة الهياكل والمؤسسات الحكومية المتدخلة في مجال وقاية المرأة من العنف
- معرفة مجال تدخل كل مؤسسة وحدودها
- الإلمام بطرق استعمال أدوات العمل
- ضرورة توثيق مسار التعهد
- ضرورة التأكد من دقة المعطيات المسجلة لما صرحت به الضحية
- العمل في إطار شبكي لمتابعة الوضعية وتقييمها
- الإلمام بطرق تجميع الإحصائيات و تحليلها
- الإلمام بطرق إعداد التقارير و توثيق الحالات

يمكن أن يتعرض المتدخل في مجال التعهد بالنساء ضحايا العنف لبعض الصعوبات أثناء مسار التعهد،ففي بعض الحالات يمكن أن تكون عملية التعهد ذاتها سببا في تعرض المرأة لمخاطر أكثر جدية لذلك يتعين على المتدخل معرفة ما يمكن أن يقف أمام تدخله ويحد من نجاح عملية التعهد وأهمها:

حدود التدخل : الصعوبات والعوائق

- مجال تدخل المؤسسة وحدود المهنة
- محدودية الموارد المتاحة
- درجة خطورة الوضعية
- موارد المرأة العلائقية والاجتماعية والاقتصادية
- غياب نموذج مثالي للتدخل فالتدخل يكون ملائما لخصوصية الوضعية
- درجة رضى المرأة وموقفها من عملية التعهد

يتطلب التدخل لفائدة النساء ضحايا العنف اتخاذ جملة من الإجراءات الدنيا في كل مرحلة من مراحل التعهد، وعموما يمكن تقديم الإجراءات المهنية للتدخل لفائدة النساء ضحايا العنف في ما يلي:

الإجراءات الضرورية التي على المتدخل اتباعها

- استقبال المرأة
- الإصغاء الفعال
- الإعلام المرأة ضحية العنف بالإجراءات التي عليها إتباعها
- تحليل الوضعية وتقييمها
- فتح ملف الوضعية
- التنسيق مع الأطراف المتدخلة عند الحاجة
- الاتصال بإحدى مراكز الإيواء عند الضرورة
- متابعة الوضعية ومراجعة الإجراءات كلما تطلب الأمر ذلك
- توثيق الوضعية

ويشترك المتدخلون المختصون وغير المختصون في بعض الإجراءات الضرورية وهي:

- استقبال المرأة، الإصغاء الفعال ،
- تحليل الوضعية
- إعلام المرأة بحقوقها
- الإرشاد والتوجيه
- والتوثيق

ويتفرد المتدخلون المختصون(أخصائيين اجتماعيين وأخصائيين نفسانيين ومندوبي حماية الطفولة، رؤوساء مصالح المرأة والأسرة المندوبيات الجهوية للمرأة والأسرة و الأخصائين العاملين بمراكز الإرشاد والتوجيه الأسرى و بمؤسسات الرعاية البديلة) بالإجراءات التالية:

- تقييم الوضعية
- التنسيق مع بقية الأطراف المتدخلة من داخل القطاع أوخارجه في إطار تعهد شمولي

- متابعة الوضعية
- الإيواء

مهام المتدخل المختص في مجال التعهد بالنساء ضحايا العنف

- تأمين شمولية التدخّل في المواقف المُشكلة باعتماد مقاربة حقوقية تكاملية تأخذ بعين الاعتبار جميع أبعاد الوضعية وتستجيب لجميع احتياجات/ المرأة/الطفل/الأسرة،
- استخدام جميع طرق التّدخل الاجتماعي والمراوحة بينها بحسب ما تقتضيه خصوصيات الوضعيات المشكلة، إشراك المرأة في الإجراءات التي يتضمّنها مسار التّدخل/ التّعهد، تطبيقاً لمبدئيْ المشاركة والمسؤولية المشتركة،
- واجل أشعار الجهات المختصة (الفصل16من القانون الأساسي عدد58 لسنة 2017)
- تأمين مساعدة احترافية لضحية العنف
- التعرف على الوضعية المشكلة وتقييمها (تقدير حجم المشكلة ومداها)،
- جمع المعطيات الكافية لتشخيص الوضعية المُشكلة تشخيصاً فارقياً،
- إعداد خطط تدخّل/ تعهّد مرنة وعمليّة بالتعاون مع المرأة ضحية العنف،
- تنفيذ خطط التدخّل/ التّعهد،
- توظيف موارد المرأة وتنمية قدراتهم التّكيّفية،
- ربط الصّلات بين المرأة ضحية العنف، من جهة، والأنساق/المؤسسات/ الجهات/أطراف التّعاون الشبكي، التي توفر لهم الموارد والخدمات، من جهة ثانية،
- تقييم نسق التّدخل/التّعهد، وفعّاليته دورياً، وإجراء التّعديلات اللاّزمة، والوسائل المتاحة،
- تقييم مسار التّدخّل/التّعهد، ، تقييم ال متابعة النفسية والمرافقة الاجتماعية
- تقييم النتائج بالنّظر إلى الأهداف المرسومة
- إنهاءُ علاقة المساعدة تدريجياً، تمهيداً لإتمام التّدخل/التّعهد، وإغلاق الملف
- توثيق الملف في مختلف مراحل مسار التعهد.
- إعداد الإحصائيات بصفة دورية
- إعداد التقارير و إفادة المصالح المركزية المعنية بمتابعة شؤون المرأة للمساهمة في إعداد التقرير السنوى

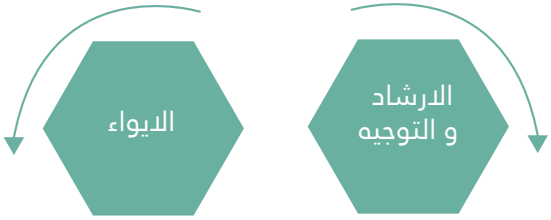
القسم 03 هياكل وآليات الإحاطة والتعهد بالمرأة ضحية العنف

- آليات الإحاطة والتعهد
- الأطراف المتدخلة
- مسار الإحاطة و التعهد
- أدوات التعهد المشترك بالنساء ضحايا العنف
- المتابعة والتنسيق

1- آليات الإحاطة والتعهد بالمرأة ضحية العنف

ينص الأساسي المتعلق بالقضاء على العنف ضد المرأة على إحداث آليات التعهد بالنساء ضحايا العنف، واعتماد منهجيات وأطر مؤسساتية والتنسيق بين مختلف المتدخلين في مجال مناهضة العنف ضد النساء وحمايتهن.

تنقسم آليات التعهد إلى آليات الإرشاد والتوجيه وآليات الإيواء و يعهد تنفيذها إلى هياكل ومؤسسات تعهد مختصة وهياكل ومؤسسات تسدى خدمات لفائدة النساء ضحايا العنف في إطار مباشرة مهامها الأصلية بصفة عرضية.



رسم عدد(1): آليات الارشاد والتوجيه

آليات التوجيه والإرشاد

توفرهذه الآلية جملة من البرامج و تقوم بها مؤسسات تستقبل مباشرة النساء ضحايا العنف بصفة إرادية وتتعهد بمتابعة وضعياتهن باعتماد مسار تعهد وفق ما تنظمه البروتوكولات القطاعية للتعهد الشمولي بالنساء ضحايا العنف وهي:

أ. الخط الأخضر لمقاومة العنف ضد المرأة 1899

يعتبر الخط الأخضر آلية من آليات تنفيذ الإستراتيجية الوطنية لمقاومة العنف ضد المراة: هو خط مفتوح على كامل ولايات الجمهورية ومجاني ويستقبل المكالمات الهاتفية للمعنفات في كنف السرية واحترام المعطيات الشخصية وخصوصيات النساء ضحايا العنف

و يؤمن الخدمات التالية.

- خدمات الإرشاد والتوجيه ،

الاستشارات:

القانونية : تمكين المرأة من الإلمام بحقوقها و التشجيع على المطالبة بها

النفسية : تحسيس المرأة بمخاطر السلوك العنيف، و بالتخفيف من حدة خوفها

الاجتماعية: التحذير من المخاطر الاجتماعية الناجمة عن العنف و كيفية تداركها.

ب. الخط المباشر 1840

يسدي هذا الخط خدمات لفائدة النساء ضحايا العنف عن طريق الهاتف ويؤمن الخط مكتب العلاقات مع المواطن بالوزارة :

- الاستشارات القانونية والاجتماعية والنفسية المجانية.
- الإرشاد والتوجيه

ج. مراكز التوجيه والإرشاد الأسري

تعمل مراكز التوجيه والإرشاد الأسري على الإحاطة بالأسرة وتنمية قدرات أفرادها لبناء أسرة متماسكة ومتوازنة أثناء مختلف مراحل الحياة.

ويتعهد المتدخل الاجتماعي بالمركز بـ:

-استقبال النساء ضحايا العنف
-الإنصات والإرشاد والتوجيه الأسري في المجالات القانونية والنفسية والاجتماعية والصحية والاقتصادية....
-بناء علاقة ثقة بين المتدخل والمرأة ضحية العنف
-احترام خصوصيات المرأة المعنفة في تعبيرها
-البقاء على الحياد وعدم اتخاذ قرار نيابة عنها
-التوجيه والإرشاد
-التنسيق مع مختلف الأطراف من الهياكل العمومية وهياكل المجتمع المدني

د. المصالح الجهوية للمرأة و الأسرة

تستقبل المصالح الجهوية للمرأة والأسرة ضحايا العنف بصفة مباشرة أو عن طريق إرسال مطلب تدخل وفي هذه الحالة يمكن للمتدخل الاجتماعي أن يقوم بالإرشاد والتوجيه والتنسيق:

- استقبال الضحية
- القيام بالمحادثات باعتماد الإصغاء الفعال
- فتح ملف
- إعلام المعنية بما يتعين عليها القيام به من إجراءات
- توجيهها الى الجهات المعنية والأطراف المتدخلة في المجال حسب الحالة
- مدها بقائمة في الجهات والأطراف التي يمكن أن تلجأ اليها في حالات الطوارئ
- توثيق مسار التعهد
- إعداد الإحصائيات
- إعداد التقارير الدورية

مراكز المرأة الريفية

تستقبل مراكز تكوين المرأة الريفية في إطار تنفيذ برامج تهدف إلى تدعيم قدراتهن ومساعدتهن على الاندماج الاجتماعي والاقتصادي. ويمكن للمتدخل في هذا الإطار أن يتفطن لحالات العنف بما يمكنه من تقديم الخدمات التالية:

- الإرشاد
- التوجيه
- التنسيق
- توثيق مسار التعهد
- إعداد الإحصائيات
- إعداد التقارير الدورية

ه. مندوب حماية الطفولة

باعتباره مأمور الضابطة العدلية على معنى الفصل 36 من مجلة حماية الطفل، يعمل مندوب حماية الطفولة على وقاية الأطفال من أسباب التهديد والمخاطر الاجتماعية والارتقاء بمستوى أداء المنظومة الحمائية بما يضمن حسن ووقايتهم من الانحراف والجنوح.

وفي إطار التعهد بالطفل المهدد، يتغطن مندوب حماية الطفولة لحالات العنف المسلط على النساء المرافقات لأبنائهن مما يمكنه من القيام بالمهام الموطولة اليه حسب الفصل 39 من القانون الأساسي:

- الاستجابة فورا لكل طلب للمساعدة أو الحماية على معنى الفصل 14 من هذا القانون،
- إيلاء الأولوية للإشعار بشأن ارتكاب العنف المهدد للسلامة الجسدية والجنسية والنفسية للمرأة والأطفال المقيمين معها،
- الإنصات والتشخيص عند تلقي الشكاوى بمقابلة الأطراف والشهود بمن فيهم الأطفال في غرف مستقلة وضمان حرمتهم،
- إعلام الشاكية بكل حقوقها،
- التدخل في حالات فقدان السكن جراء العنف لتوفير الإيواء بمراكز حماية المرأة ضحية العنف.
- إرشاد وتوجيه النساء ضحايا العنف إلى أقرب هيكل إداري يعنى بمتابعة وضعيات النساء ضحايا لعنف والمتمثل أساسا في رئيس مصلحة المرأة والأسرة الراجع بالنظر للمندوبية الجهوية للمرأة والأسرة مرجع النظر الترابي.

إضافة الى:

- إعداد الإحصائيات
- إعداد التقارير الدورية

و. مؤسسات الرعاية البديلة

مؤسسات رعاية الطفولة

تحتضن مؤسسات الرعاية البديلة الأطفال الذين يعشون صعوبات اجتماعية مختلفة. ويقوم المتدخل الاجتماعي في هذه المؤسسات بإجراء محادثات متواصلة مع الأم بما يجعله قادرا تقصى حالات العنف الموجهة ضد النساء انطلاقا من التعهد بالطفل، و يقدم للمتدخل الاجتماعي أن يقوم الخدمات المحددة بالفصل 39 و التي يمكن تلخيضها عموما في :

الاستقبال

-الاصغاء
-الارشاد
-التوجيه لبقية الأطراف المتدخلة في مجال الإحاطة بالنساء ضحايا العنف.
-إعداد الإحصائيات
-إعداد التقارير الدورية

مؤسسات رعاية المسنين

تحتضن مؤسسات رعاية كبار السن النساء اللاتي تفوق أعمارهن 60 سنة، وتشمل مؤسسات الرعاية النوادى النهارية ودور الرعاية. وتتولى هذه المراكز إسداء خدمات الترفيه والإحاطة الرعاية الصحية والنفسية والاجتماعية للنساء كبيرات السن والفاقدات للسند العائلي أو المادي. كما يمكن للمتدخل الاجتماعي بمراكز رعاية المسنين أن يقوم بعمليات

-الاستقبال
-الإصغاء
- الإرشاد
-التوجيه
-إعداد الإحصائيات
-إعداد التقارير الدورية

آلية الإيـــواء

تهدف آلية الإيواء إلى تحقيق حماية النساء ضحايا العنف والأطفال المرافقين لهن من أي ممارسة للعنف ويخضع مراكز إيواء النساء ضحايا العنف لنظام داخلي ينظم تسييره و يضبط مهامه و شروط تعهده بالنساء ضحايا العنف، بغاية حمايتهن وتمكينهن من تحقيق الاستقلالية الاقتصادية والاندماج الاجتماعي.

تستقبل مركز النساء ضحايا العنف تنفيذا لما جاء في الفضل 13 من القانون الأساسي بإعمال حق المرأة في الايواء الفوري في حدود الإمكانيات المتاحة وحسب طاقة الاستيعاب. و يتم إيواء النساء ضحايا العنف والأطفال المرافقين لهم بعد التنسيق مع السيد مندوب حماية الطفولة المختص ترابيا في ظروف ملائمة تضمن كرامتهم وأمنهم، مع مراعاة الفئات ذات الاحتياجات الخصوصية والهشة مع تمكينهن من المحافظة على الروابط الاجتماعية لهن ولأطفالهن طبق النظام الداخلي للمؤسسة وهو ما ينص عليه الفصل 26 من القانون الأساسي
حيث يتدخل مندوب حماية الطفولة بالتنسيق مع مختلف الأطراف في نقل الأطفال المقيمين مع الضحية إلى آماكن آمنة .

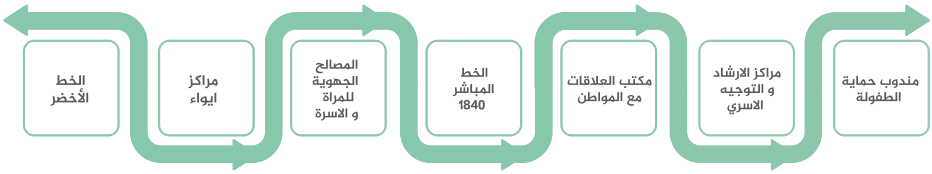
عموما يقدم المركز الخدمات التالية:

-الرعاية الطبية والنفسية والإحاطة والرعاية الاجتماعية
-الإستشارة و المتابعة القانونية والقضائية
-التحسيس والتوعية والتكوين لتدعيم قدرات ومهارات النساء المتعهد بهن
-التمكين الاجتماعي والاقتصادي
-التنسيق
-المتابعة
-التوثيق
-إعداد الإحصائيات
-إعداد التقارير الدورية

و بالاضافة إلى ما سبق، يوفر المتدخلون الاجتماعيون بالمركز جملة من الخدمات لفائدة النساء ضحايا العنف في حدود ما يضبطه النظام الداخلي للمركز وما يسمح به النظام الأساسي لكل متدخل على حدة.

ويلتزم في تدخله بمرافقة المرأة في وضع مشروع «حياة» يتلائم مع خصوصياتها وقدراتها

أهم الهياكل المتعهدة بالمرأة ضحية العنف في قطاع المرأة والأسرة والطفولة وكبار السن



رسم عدد(2):أهم هياكل الإحاطة بالنساء ضحايا العنف

2- الأطراف المتدخلة في التعهد المشترك النساء ضحايا العنف

تمثل المقاربة التشاركية المنهج المعتمد في التعهد المشترك ، جمعت بين هياكل معنية بالتدخل المباشر لفائدة النساء ضحايا العنف وتجدر الإشارة إلى أن هذه الهياكل شكلت أطرافا فاعلة في وضع الاستراتجية الوطنية لمقاومة العنف ضد المرأة عبر مراحل العمر وهي:

- وزارة الداخلية
- وزارة العدل
- وزارة الصحة
- وزارة الشؤون الاجتماعية
- وزارة المرأة والأسرة والطفولة
- مكونات المجتمع المدني الناشطة في المجال

يتميز تدخل مختلف الأطراف في مجال وقاية المرأة من العنف بأبعاد 4 أساسية حددتها الإستراتيجية الوطنية وهي:

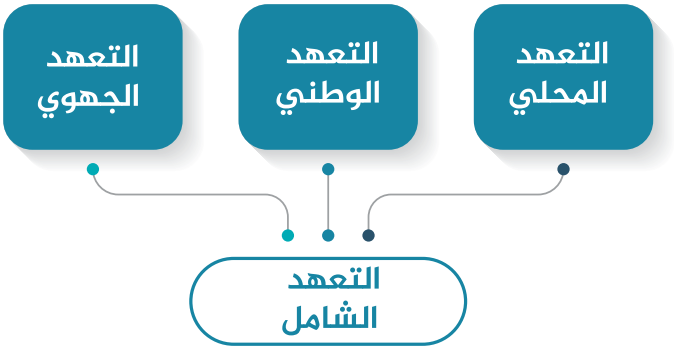
بعد وقائي: يقدم خدمات التحسيس بضرورة وضع حد للعنف ومقاومته

بعد ردعي: يضع المنظومة التشريعية و الأمنية والقضائية ضامنة لسلامة المرأة وحمايتها.

بعد اجتماعي: يتمثل في توفير خدمات الرعاية الاجتماعية والصحية والنفسية بما يكفل لها كرامتها

بعد إنمائي: يتمثل في توفير مجالات لتمكين المرأة و تدعيم قدراتها ومهاراتها من أجل تحقيق فرص أوفر للإندماج الاجتماعي والاقتصادي.
و تساهم هذه الهياكل فى التعهد المشترك بالنساء ضحايا العنف من خلال هياكل ومؤسسات راجعة لها بالنظر وتمثلياتها على المستوى الجهوي .

وتجدر الإشارة إلى أن القانون الأساسي المتعلق بالقضاء على العنف ضد المرأة وسع قائمة الأطراف المتدخلة لتشمل إضافة إلى القطاعات التي تشكل الخط الأمامي لإحاطة والتعهد بالمرأة ضحية العنف قطاع التربية والتعليم العالي و قطاع التكوين المهني والتشغيل وقطاع الشباب والرياضة و قطاع الشؤون الدينية



توفر الأطراف المتدخلة في التعهد المشترك بالنساء ضحايا العنف خدمات الحماية حسب ما يبينه الجدول التالي:

الحماية القانونية	الحماية الصحية	الحماية الاجتماعية
قطاع الأمن تسجيل الشكاية التحقيق	قطاع الصحة التشخيص الصحي تقديم الشهادة الطبية الرعاية النفسية التوعية و التحسيس المتابعة	قطاع المرأة و الأسرة و الطفولة و كبار السن لإشراف على البرنامج التعهد و التنسيق
قطاع العدل صدار التشريعات ومتابعة تنفيذها		قطاع الشؤون الاجتماعية المساعدة و الإعانات المادية

3- مسار التعهد المشترك النساء ضحايا العنف

يمكن للمتدخلون في مجال التعهد بالنساء ضحايا العنف أن يضمن حسن أدائه من خلال إتباع المراحل المحددة مع الأخذ بعين الاعتبار الصعوبات المادية و الاجتماعية والصحية للضحية (العزلة والإدمان) كما يبنه الجدول التالي:

مراحل التدخل	كيف ذلك؟
الاستقبال	- أرسى مجال الثقة، طمئنة الضحية
الإصغاء التفاعلي	- أظهر الاهتمام ، أتفهم الوضعية
التأكد من فهم المطلوب	- أطرح أسئلة مغلقة وأسئلة مفتوحة(أسئلة مفتوحة- أسئلة مغلقة)
تحليل الوضعية بالتعاون مع المرأة	-أعرف تموقع الضحة داخل دائرة العنف التي تمر بها(شهر العسل أو مرحلة التوتر،أو المصالحة...) -أعرف تموقع تدخلك: هل هو مباشرة بعد التوتر، هل سبقه اجراء اخر كالاتصال بمجالات أخرى للتدخل(شرطة، صحة، شؤون اجتماعية..)
تقييم درجة الخطورة	- أحدد مسار العنف بين الضحية والاقائم بالعنف - أعرف درجة تواتر العنف - أحدد أشكال العنف الذي تعرضت له المرأة - أعرف مدى اتساع آثار العنف(أطفال كبار السن..) - أعرف متى تم التفكير في الحلول الممكنة لوضع حد للعنف(انظر مراحل تطور العنف صفحة....)
وضع خطة سلامة	- أحلل موارد المرأة واعلمها بالخيارات الممكنة - أناقش معها خطة السلامة
الارشاد والتوجيه	- أمكن المرأة من عناوين وأرقام هاتف(هياكل عمومية ومجتمع مدني) يمكنها أن تتصل بها متى شعرت بالحاجة الى ذلك
التنسيق والمتابعة	- الجئ الى أطراف أخري يمكنها أن تساعدك على إيجاد الحلول الممكنة - وسع من شبكة علاقاتك المهنية تابع مسار تعهد الوضعية
التوثيق	- أوثق و أدون التفاصيل والمعطيات التي تفيد بها الضحية منذ الاستقبال الأول إلى غاية إنهاء التعهد
الإحصائيات	- أنجز إحصائيات دورية لحالات العنف الواردة والحالات المتعهد بها وفقا لما يحدده التقرير الشهري
التقارير الدورية	- أنجز التقارير الدورية المطلوبة حتى يتسنى رفع التقرير السنوى للمرصد الوطنى لمناهظة العنف ضد المرأة ثم لرئاسة الحكومة و مجلس نواب الشعب ونشره في الآجال وحسب التراتيب المنصوص عليها في الفصل40 والفصل 41 من القانون الأساسي عدد58 لسنة2017 المؤرخ في 11أوت2017

يعد موضوع التعهد المشترك بالنساء ضحايا العنف أولوية من أولويات الأطراف المتدخلة في المجال من خلال بعث آليات موحدة للتعامل مع وقائع العنف ضد النساء وهو ما يعكس وجود رؤية شاملة تدمج منظور النوع الاجتماعي وتوفر الخدمات الأساسية لضحية العنف.

وانطلاقا من إيمانا بأهمية وجود آليات وإجراءات القطاعات، تحدد مجال تدخل كل قطاع على حدة بما يضمن عدم تداخل المهامه و يؤكد تكاملها في نفس الوقت. هذا وقد تم تقديم نص البروتوكولات القطاعية الخمسة التي تشمل قطاع الأمن والقضاء والصحة والشؤون الاجتماعية وقطاع المرأة والأسرة في عديد المناسبات[1] (الدورات التكوينية للمتدخلينن، أيام تحسيسية..).

ويضمن البروتوكول النهائي للتعهد بالنساء ضحايا العنف، مجال الشراكة والتنسيق والمتابعة لكل القطاعات مع بيان حدودها. وعموما يمكن تلخيص مسار التعهد المشترك حسب الشكل التالي:

1- انظر الملاحق

مسار تعهد المهني المختص والمباشر للتعهد بالنساء ضحايا العنف

الاتصال الأول

الضحية	الاتصال الأول يمكن أن تتصل المرأة أولا ب:	الإجراء
	الخط الأخضر مركز الإرشاد والتوجيه الأسري	- الاستقبال - الإصغاء الفعال - إعلامها بالإجراءات المتعين عليها إتباعها
	مصالح المرأة والأسرة	- توجيهها للجهة المعنية حسب تقييم المتدخل لدرجة خطورة العنف على المرأة - التنسيق مع بقية الأطراف المتدخلة - فتح ملف ومدها - بالأرقام المفيدة
	مركز الشرطة	– تمكينها من تسخير طبي – فتح محضر وتسجيله ومدها برقم المحضر
	المستشفي(الطب ألاستعجالي)	- تمكين المرأة من الشهادة الطبية الأولية لإثبات درجة الخطورة على صحة المرأة
	هياكل المجتمع المدني المختصة في مجال وقاية المرأة من العنف	– إعلامها بالإجراءات المتعين عليها إتباعها – توجيهها للجهة المعنية حسب تقييم المتدخل لدرجة خطورة العنف على المرأة –مرافقتها في الإجراءات المتخذة
	مركزالايواء	- التعهد بالوضعية في حال اثبات الحاجة للإيواء - التعهد الصحي والنفسي والاجتماعي

مسار تعهد المهني غير المختص و غير المباشر للتعهد بالنساء ضحايا العنف

الاتصال الأول

الضحية	الاتصال الأول يمكن أن تتصل المرأة أولا ب:	الإجراء
	الخط المباشر	- إعلامها بالاجراءات المتعين عليها اتباعها - توجيهها للجهة المعنية حسب تقييم المتدخل لدرجة خطورة العنف على المرأة
	مراكز تكوين المرأة الريفية	
	مراكز الرعاية البديلة للأطفال	
	مؤسسات تحتضن كبار السن	- إعلامها بالإجراءات المتعين عليها اتباعها - توجيهها للجهة المعنية حسب تقييم المتدخل لدرجة خطورة العنف على المرأة - التنسيق و إعلام الجهة المرجعية التعهد بالوضعية في حال إثبات الحاجة للإيواء حسب طاقة الاستعاب - متابعة الوضعية - في حال تواجد المرأة بمركز ايواء يقوم المتدخل ب: - الرعاية الصحية - مرافقة المرأة في الإجراءات القانونية

4- أدوات التعهد المشترك بالنساء ضحايا العنف

يفترض اعتماد منهج موحد في التعهد بالنساء ضحايا العنف اعتماد أدوات عمل موحدة ومشتركة بين المتدخلين في مختلف القطاعات بما يمكنهم أن يكون ملمين بوضعية العنف الذي تتعرض له المرأة وتجنب إزعاج المرأة بتكرار الحديث عن الامها ومعاناتها وهو ما يضفي على عملية التعهد الشمولي المصداقية والشفافية في التعامل وضمان سرية المعطيات الشخصية والحفاظ على السر المهني. وهي وثيقة يتم توجيهها في كل مرة تحتاج المرأة لذلك و يتم اعتمادها من قبل المتدخلون المختصون وغير

المختصون و تجعل المعطيات المتضمنة في أدوات العمل من عملية التوجيه قابلة للمتابعة والتقييم.

وتتمثل أدوات العمل التي يقوم عليها التعهد المشترك في الوثائق التالية:

- **رسالة توجيه**: يتم تسليم هذه الوثيقة للمرأة بعد التأكد من ضرورة توجهيها لأطراف متدخلة أخري.

  لمواصلة التعهد بالوضعية بعد فتح ملف وإسنادها معرف .وتشير وثيقة التوجيه الى :

  - نوعية التعهد إذا كان استعجاليا أم غير استعجالي
  - معطيات حول المرأة ضحية العنف حيث يذكر اسمها ولقبها العائلي
  - الجهة التي تم التوجيه إليها (الأمن، الصحة، جمعيات، مندوب حماية الطفولة...)
  - الجهة التي تقوم بالتنسيق والمتابعة
  - اسم المتعهد

- **استمارة تقصى العنف:** بالإضافة إلى المعطيات الشخصية المتعلقة بالمرأة ضحية العنف تتضمن هذه الوثيقة جملة من البيانات التي تحدد نوع العنف وآثاره وتمكن المتدخل من معرفة درجة تواتر العنف.

- **استمارة تقييم المخاطر:** تعتبر هذه الوثيقة المحدد الرئيسي لعملية التعهد فهي تمكن المتدخل من معرفة درجة الخطر المحدق بالمرأة ومعرفة مواردها وإمكانيات النجاة من العنف ويقدم المتدخل استنتاجاته بما يمكنه من اتخاذ التدبير اللازم من اكتفاء بالإرشاد والتوجيه،أو المتابعة أو الإيواء.

- **بطاقة عناوين مفيدة:** تساعد بطاقة العناوين المرأة ضحية العنف من اللجوء إلى الجهة المعنية بالتدخل لفائدتها كلما شعرت بالحاجة إلى ذلك. وتحدد بطاقة العناوين المفيدة قائمة في الجهات الحكومية وغير الحكومية التي يمكنها تقديم المساعدة للمرأة.

5- المتابعة والتنسيق

أ. المتابعــة

المتابعة هي عملية منظمة ومستمرة وفقا لخطة موضوعة واضحة الأهداف تتم مراجعتها بشكل دوري للتأكد من أن التنفيذ يتم في الإطار الصحيح تتمثل المتابعة في رصد مسار الممارسة المهنية المعتمدة في إطار التعهد الشمولي بالنساء ضحايا العنف و يقوم بها كل متدخل مباشرة أثناء وبعد تعهده بالوضعية أو على اثر توجيه. وتتم متابعة وضعيات النساء ضحايا العنف باعتماد التشبيك وبين مختلف الأطراف المتدخلة في الحالات الاستعجالية وغير الاستعجالية وكذلك في حالات التدخل طويلة المدى وقصيرة المدى.

تشترط عملية المتابعة:

- إجراءات محددة مسبقا لفائدة النساء ضحايا العنف تم اتخاذها من قبل المتدخل
- إستمرارية المتابعة ودوريتها، تمكن من الاطلاع على التغييرات الحاصة في الوضعية
- مراجعة الاجراء المتخذ في حال بوت عدم قدرة الاجراء المتخذ أو قصوره على تحقيق الهدف (التوجيه، الآليات المعتمدة...)
- مراجعة شبكة العلاقات المهنية وتحيينها دوريا
- وضوح الهدف المراد تحقيقه
- التقييم المستمر في مختلف مراحل التدخل وقياس مدى نجاعة مسار التعهد المعتمد

- يستثنى من المتابعة التدخل القصير المدى، ونعني بالتدخل قصير المدى التدخل الذي يتطلب استجابة فورية لاحتياجات المرأة ولا يحتاج لمتابعة مثل الاستشارة النفسية والاجتماعية والصحية والقانونية.
- لا يستثنى التدخل طويل المدى من المتابعة فهو تدخل ممتد في الزمن يتطلب جهدا في المتابعة والتنسيق وتحتاج المرأة ضحية العنف إلى وضع خطة للإحاطة بها نفسيا و اجتماعيا وصحيا.
- يفترض التدخل على كل المستويات أهمها تمكين المرأة وتدعيم قدراتها وتنمية مهاراتها ومراقبتها لتجاوز الوضعية التي تعيشها.
- تتطلب عملية المتابعة التنسيق بناء شبكة موسعةمن العلاقات المهنية تساعد مختلف الأطراف المتدخلة

ب. التنسيق

تشير التجارب الدولية إلى نجاح تجربة الهيئة المستقلة لتقييم مدى نجاعة التدخل المتعدد القطاعات ومعرفة درجة استفادة النساء ضحايا العنف من الخدمات الموضوعة لفائدتهن والإجراءات المتخذة لحمايتهن .

وتسعى الهيئة التنسيقية لتعزيز تبادل المعلومات والتنسيق والتعاون وتدعيم تطوير الخدمات والإجراءات الشاملة المتعددة القطاعات من خلال توحيد مناهج التعهد .

أهداف هذه الهيئة.

- وضع قاعدة بيانات وطنية مرجعية و الاعتماد على مؤشرات متسقة لتقييم فعالية الخدمات
- رصد وتقييم العنف الموجه ضد المرأة
- جمع البيانات وإنتاج المؤشرات
- قياس فعالية الخدمات ومدى استفادة النساء منها
- ضمان جودة الخدمات والإجراءات وتسهيل الانتفاع بها
- وضع وتنفيذ مبادئ توجيهية لتبادل المعلومات تستند إلى مبادئ وأخلاقيات المهنة
- ضمان توافر الخدمات والإجراءات المتعددة القطاعات في حالات النزاع والحالات الانتقالية والحالات الإنسانية الأخرى والتنسيق بين كافة المتدخلين
- إحداث فضاءات للتواصل بين المتدخلين لتبادل الممارسات الجيدة
- التحيين الدوري لدليل المتدخلين في مجالات التعهد بالنساء ضحايا العنف

وقد أشار القانون الأساسي المتعلق بالقضاء على العنف ضد المرأة في الفصل 40 منه الى إحداث مرصد وطني لمناهضة العنف ضد المرأة يخضع لاشراف الوزارة المكلفة بالمرأة يعهد اليه رصد حالات العنف ضد المرأة، وذلك على ضوء ما تجمع لديه من التقارير والمعلومات، مع توثيق هذا العنف وآثاره بقاعدة بيانات تحدث للغرض.

كما يقوم بمتابعة تنفيذ التشريعات والسياسات وتقييم نجاعتها وفاعليتها في القضاء على العنف ضد المرأة، ونشر تقارير في الغرض مع اقتراح الإصلاحات المستوجبة إضافة إلى القيام بالبحوث العلمية والميدانية والمساهمة في إعداد الاستراتيجيات الوطنية والتدابير العملية المشتركة والقطاعية ورسم المبادئ التوجيهية للقضاء على العنف ضد المرأة بشكل كما يقوم بمتابعة ومراقبة احترام حقوق الإنسان لتطوير وتعزيز منظومة الحقوق والحريات.